

Titulillo: RELACIONES SOCIALES EN LAS ORGANIZACIONES

Relaciones sociales en contextos organizacionales

Trabajo de grado para optar al título de psicóloga

Ana María Moyano Ávila¹
Autora

Lady Grey Javela
Director

Noviembre de 2014

Programa de Psicología
Escuela de Medicina y Ciencias de la Salud
Universidad del Rosario

Introducción

¹¹ Nota de autor: Esta investigación es un requisito parcial para la obtención del título de Psicóloga de la Universidad del Rosario.

Envío de correspondencia a: moyano.ana@urosario.edu.co

Universidad del Rosario
Escuela de Medicina y Ciencias de la Salud
Programa de Psicología

Acta de Aprobación del trabajo de grado

Los aquí firmantes certificamos que el trabajo de grado elaborado por Ana María Moyano Ávila

Titulado: Relaciones sociales en contextos organizacionales. Cumple con los estándares de calidad exigidos por el programa de psicología para la aprobación del mismo.

Esta acta se firma a los 24 días del mes de Noviembre del año 2014.

Comité de trabajo de grado:


Firma del Director

11-12-2014
Fecha


Firma del Estudiante

24-NOV-14
Fecha


Firma del Coordinador de T.G.

11-12-2014
Fecha

El presente documento describe los resultados de una revisión teórica sobre las relaciones sociales en el ámbito organizacional y la importancia que estas tienen en este particular contexto. Los objetivos que orientaron esta misiva fueron:

1. Establecer los atributos esenciales del concepto de relaciones sociales.
2. Identificar las aproximaciones psicológicas que han aportado a la comprensión de las relaciones sociales.
3. Determinar los métodos de investigación utilizados por las aproximaciones psicológicas en el estudio del fenómeno de las relaciones sociales.
4. Describir algunos de los hallazgos de las investigaciones psicológicas, que se han interesado por el impacto que tienen las relaciones sociales en el contexto laboral.
5. Identificar las tendencias actuales a través de las cuales se estudian las relaciones sociales en los contextos organizacionales.

El documento se estructura a través cuatro apartes: a) concepto y características de las relaciones sociales; b) perspectivas y modelos teóricos sobre las relaciones sociales, c) metodologías de estudio de las relaciones sociales y d) papel de las relaciones sociales en los contextos organizacionales.

El procedimiento que se llevo a cabo para la realización de esta revisión fue el siguiente: a) establecimiento de parámetros de búsqueda de fuentes y referencias, b) búsqueda, lectura y análisis de fuentes c) integración y articulación de la información en un documento, d) análisis y elaboración de conclusiones.

Para la búsqueda de artículos y textos de referencia se utilizaron las siguientes bases de datos: Ebsco, Proquest, Redalyc, Pubmed, Science direct, Scielo, Jstor, Eric y Dialnet

y se acudió a la búsqueda de libros de texto disponibles en la biblioteca de la Universidad del Rosario.

Como justificación de la presente misiva es importante entender el porqué las relaciones sociales son importantes en cualquier ámbito de la vida y porque el interés de profundizar en ellas aplicadas al contexto organizacional.

Todas las personas necesitan crecer en un entorno socialmente estimulante pues el crecimiento personal, en todos los ámbitos, necesita de la posibilidad de compartir, de ser y estar con los demás (familia, amigos, compañeros de clase, colegas de trabajo, etc.), debido a esto son muchos los esfuerzos que se realizan en todos los contextos para favorecer un clima de relación óptimo que permita a cada persona beneficiarse del contacto con los demás, favoreciendo así un mejor rendimiento personal y/o profesional (Pinilla, 1972).

Particularmente Vaughn, & Nowicki, (1999); Campo, Uchino, Vaughn, Reblin, Smith, & Holt-Lunstad, (2009) y Modie-Moroka, (2014), han evidenciado la importancia que tienen las relaciones sociales para el bienestar físico y la salud mental, de esta manera, estos autores plantean que las relaciones sociales, son amortiguadoras del estrés, son importantes para la satisfacción con la vida y tienen la capacidad para disminuir trastornos del estado de ánimo. De igual manera, estos autores resaltan la importancia de la personalidad y como esta influye en la percepción de soporte que tiene cada persona sobre sus relaciones, percepción que a la larga tiene relación con el estado de salud general del individuo (Campo et al. 2009).

Concepto y características fundamentales de las relaciones sociales

Todas las personas establecen numerosas relaciones de diversa índole a lo largo de la vida y a través de estas intercambian y construyen experiencias, conocimientos, formas de sentir y de ver la vida; además de compartir necesidades, intereses y afectos (Pozo, Alonso, Hernández & Martos, 2005; Katz & Kahn, 1999). En esta línea de pensamiento, Reis & Downey (1999) formulan, que uno de los objetivos más importantes en la vida de las personas es el lograr establecer, mantener y mejorar las relaciones de pertenencia, comunión e intimidad.

En la misma línea, Pozo, Alonso, Hernandez & Martos (2005) y Katz & Kahn (1999), formulan que las relaciones sociales son fundamentales en el desarrollo integral de la persona, ya que gracias a estos intercambios el individuo obtiene refuerzos sociales que favorecen la adaptación al contexto. Particularmente el interés por las relaciones sociales surge del descubrimiento de esta denominada necesidad de pertenencia o afiliación que es común a todo ser humano; en este sentido, la necesidad de pertenencia es concebida como un motivo humano que impulsa a establecer contacto social con los demás y a formar y mantener relaciones personales duraderas, positivas y con gran contenido de significado (Kassin, Fein & Rose, 2010).

Las relaciones sociales a lo largo del tiempo han sido ampliamente estudiadas por diversas disciplinas como la antropología, la sociología, la psicología, la biología, entre otras (Argyle, 1992). Cada una de ellas, ha abordado el fenómeno desde un nivel de interés particular y aun cuando estos niveles de teorización han dado una definición propia sobre que son las relaciones sociales y cuál es su razón de ser, Argyle (1992) encuentra que existe una coincidencia respecto al concepto de “relación social”, en

aspectos tales como: implican una interacción entre mínimo dos personas, sugieren una frecuencia de contacto y duración y tienen un efecto entre sus miembros.

Dada la complejidad del fenómeno, los conceptos y características definidas desde cada disciplina no son excluyentes, al contrario, pueden funcionar como un complemento en el que cada aporte particular suma en la elaboración de un concepto más incluyente y completo que se aproxime a la totalidad de lo que es una relación social o interpersonal.

Algunos ejemplos de la diversidad conceptual y de posturas existentes sobre el fenómeno de las relaciones sociales son:

Desde la Grecia clásica, Aristóteles las define como la necesidad personal de contar con la amistad de personas con las que se puedan compartir los propios bienes; para él, en toda relación interpersonal debe haber diplomacia y cortesía pues son una parte importante de la vida del ser humano y (Nápoles, 2012).

Desde el punto de vista existencialista, del proceso de interacción social de los seres humanos surgen las relaciones interpersonales, y en este sentido se describe que una relación social es una conexión que se da entre personas y en cuya dinámica se intercambian afectos, emociones, necesidades, experiencias, motivaciones y acuerdos de comportamiento o normas de conducta que son útiles para sobrellevar las situaciones a las que se ven expuestos los seres humanos en su cotidianidad (Nápoles, 2012).

Por su parte Monjas (1998) expone que las relaciones interpersonales son un aspecto básico de la vida y que funcionan como un medio para alcanzar objetivos; en este sentido, define una relación interpersonal como un encuentro permanente en el que

se involucran habilidades sociales de cada actor que garantizan la formación y consolidación de la misma y en el que se comparten recursos que son de utilidad para alcanzar metas personales.

Bisquerra (2003) por ejemplo plantea de manera más concreta que una relación interpersonal es una interacción recíproca que se da entre dos o más personas y que está regulada por leyes de comportamiento social. Otro es el caso de Kassin, Fein y Rose (2010), que definen una relación social como una relación estrecha entre dos personas, que incluye apego emocional y satisfacción de necesidades psicológicas.

Desde una perspectiva más contemporánea y de tipo organizacional, Gómez (2001) y Marqués, Farrerons, Arias & Quiroga (2012) exponen que las relaciones sociales o relaciones informales como ellos las denominan, son interacciones que se dan entre personas que se encuentran en un contexto de cercanía y que rompen las barreras estructurales organizativas. Para estos autores, las relaciones informales son una estructura social, en la que un actor puede ser desde un individuo hasta una organización; así, las relaciones sociales son traducidas a conexiones entre diadas, triadas, etc. que pueden ser unidireccionales, bidireccionales o multidireccionales (Marqués et al. 2012; Gómez, 2001).

De acuerdo a Reis & Downey (1999), el concepto de relación implica la interacción entre dos o más individuos en la que cada quien tiene internalizada una percepción de la otra persona y de la relación; en este sentido, la percepción de la relación depende de las experiencias vividas en el pasado y de las expectativas de la relación en el futuro.

Una generalidad que se ha encontrado entre varios autores con respecto al concepto

de relaciones sociales es que antes de que en una relación de cualquier categoría se desarrolle la confianza, los miembros participantes hacen una evaluación de los atributos personales de la persona en la que se va a confiar, así, para que haya una percepción de confiabilidad, las personas evalúan la benevolencia y la integridad del otro miembro de la relación; en concordancia con esto, las relaciones interpersonales se pueden definir como aquellas en las que se experimenta confiabilidad en el otro (Yañez, Arenas & Ripoll 2010; Fernández & Galván, 2008; Sousa-Lima, Michel & Caetano, 2013).

Como conclusión de este aparte, se puede decir que si bien existen diversas definiciones de lo que es una relación social, todas tienen en algún aspecto algo en común que se puede considerar un punto de partida para entenderlas. Los conceptos explorados coinciden en que una relación social implica la interacción frecuente de dos o más personas a través de la cual se intercambian recursos, habilidades y afectos y en la que cada miembro encuentra refuerzos para adaptarse al entorno en el que se desenvuelve.

Partiendo de esta coincidencia entre definiciones, es importante diferenciar el contacto social de la relación social; en este sentido, el contacto social abarca las interacciones esporádicas que se dan entre personas en cualquier entorno y en donde es improbable que exista un próximo encuentro; por el contrario, una relación social sugiere una interacción en la cual la frecuencia de contacto es mayor, los miembros de la misma son constantes y que se construye alrededor de elementos particulares que la hacen diferente de otras relaciones o contactos. (Argyle, 1992; Gutek, Bhappu,

Liao-Thorth & Cherry, 1999; Palmer, Lindgreen & Vanhamme, 2005; citados en Javela & Botero, 2009).

Perspectivas de estudio de las relaciones sociales

Argyle (1992), Reis & Downey, (1999) hacen una recopilación de algunas de las perspectivas más conocidas sobre relaciones sociales: Por ejemplo, desde la biología y algunas perspectivas evolucionistas las relaciones se mantienen en función de la satisfacción de necesidades biológicas y la conservación de la especie perpetuando patrones de comportamiento específicos; en el caso de los teóricos interesados en el refuerzo, las relaciones se mantienen en la medida en que los miembros de las mismas ofrecen motivaciones sociales que recompensan el actuar.

En esta misma línea, las teorías del intercambio plantean desde un modelo más económico que las personas tratan de aumentar al máximo sus recompensas y reducir al mínimo los costos en la búsqueda de reciprocidad en la relación, lo que es un factor común con la teoría de equidad y justicia que plantea que la percepción de equilibrio entre dar y recibir es un pilar fundamental del mantenimiento de una relación; sin embargo teorías post-intercambio plantean que el interés altruista y empático por el otro puede ser un motivador interno que también refuerce la relación (Argyle, 1992; Kassir, Fein y Rose, 2010).

Otro es el caso de la teoría de habilidades sociales que plantea que dentro de las relaciones se busca lograr un patrón de interacción que satisfaga necesidades propias y que tengan en cuenta al otro; por su parte las teorías con un enfoque cultural destacan la importancia del contexto en la relación, pues es en este donde se transmiten las ideas,

reglas y habilidades para establecer y mantener relaciones (Argyle, 1992).

En esta línea de pensamiento Levinger (1983); Argyle (1992) y Kassin, Fein & Rose (2010), se han interesado por estudiar el comportamiento social en general y han sugerido varias etapas, descritas en la tabla 1, por las que atraviesan las relaciones.

Tabla 1. *Etapas de formación de las relaciones sociales*

Etapas	Características
Conocimiento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atractivo físico: características físicas como la simetría en el rostro, la estatura o la estructura corporal que hacen que biológicamente una persona sea más atractiva en cuanto a apariencia (Worchel, 2002). 2. Frecuencia de interacción: proximidad física y frecuencia del contacto. 3. Semejanza: preferencia a entablar relaciones con personas que compartan edad, procedencia social y que tengan intereses similares. (Morales, 2001). 4. Refuerzo: demostración de agrado mediante señales no verbales (actitud positiva), o a través de conductas recompensantes.
Formación y consolidación	<ol style="list-style-type: none"> 1. El desarrollo de la implicación: a medida que la frecuencia de interacción aumenta, la relación se va haciendo más profunda, por ende, las cosas que hacen juntos son más personales y se habla más acerca de quién es cada uno. 2. Crecimiento del compromiso: confidencialidad como característica importante de la relación, se invierten más recursos en ella y se tiene la firme intención de continuar con la relación. 3. Trayectorias: formas en que se estabiliza la relación (>ó< intimidad), la relación se hace más fuerte en función de la frecuencia de la interacción, la confidencialidad, la intimidad sexual (si es el caso), el afecto positivo y las probabilidades futuras dependiendo del tipo de relación.
Debilitamiento y ruptura	Es un ciclo inverso, se reduce la frecuencia de interacción, el afecto, la confidencialidad, entre otros. En general en esta fase se disminuye el nivel de intimidad o se disuelve por completo la relación dependiendo el tipo.

Más específicamente, Teja et al. (2013) formulan un modelo teórico cuyos niveles

de categorización expuestos en la tabla 2, denotan cómo es el proceso de construcción de relaciones sociales.

Tabla 2. *Proceso de construcción de relaciones sociales*

Reconocer	Reconocer y aceptar que el otro existe, expresa la aceptación del otro.
Conocer	Interés por saber quién es el otro y entender cómo ve el mundo
Colaborar	Prestar al otro una ayuda esporádica y espontánea. Se empiezan a estructurar vínculos de reciprocidad.
Cooperar	Compartir actividades y/o recursos de manera sistemática. Operación conjunta ante problemáticas.
Asociarse	Compartir objetivos, proyectos y/o recursos. Mayor profundidad en el vínculo. Valor base: confianza.

Desde una perspectiva del desarrollo, investigaciones realizadas por Suarez & Mendoza (2008) ponen a la luz una relación existente entre la maduración del ser humano y la calidad de las relaciones sociales; en este sentido, los autores plantean que las relaciones interpersonales son positivas en la medida en que desde la infancia se internalizan rasgos de personalidad, valores, actitudes, intereses y comportamientos que suponen el desarrollo de una inteligencia emocional óptima, entendida como un conjunto de habilidades psicológicas que permiten apreciar y expresar de manera equilibrada las propias emociones, entender las de los demás y utilizar esa información para guiar patrones de pensamiento, relación y comportamiento.

Con relación a lo anterior, Goleman (1995), plantea que las personas que cuentan con un alto nivel de inteligencia emocional son seres equilibrados, sociales y alegres lo que se evidencia en el mantenimiento de relaciones interpersonales sanas, dado que se aprende a controlar la expresión de sentimientos y emociones y a conocer y entender el

sentir del otro.

En esta misma línea y más recientemente, Gardner (2001), plantea la existencia de las denominadas inteligencias múltiples, dentro de las cuales surge la inteligencia interpersonal que involucra capacidades específicas descritas en la tabla 3 y que están estrechamente relacionadas con el desarrollo de relaciones sociales positivas:

Tabla 3. *Capacidades que involucra la inteligencia interpersonal*

Capacidad de adaptación, relación y participación en grupos sociales con el establecimiento de normas.
Respeto a los demás y al entorno. Desarrollo de actitudes de comprensión, colaboración. Solidaridad y empatía
Interiorización de pautas de convivencia. Aceptación, cumplimiento y respeto de normas de los grupos sociales.
Expresión asertiva de afectos, sentimientos y emociones.
Asimilación de formas o modelos sociales de comportamiento positivo.
Respeto a la diversidad.
Resolución pacífica y autónoma de conflictos a través del diálogo.
Desarrollo de hábitos cooperativos.
Interiorización de valores humanos.

Otro es el caso de la denominada perspectiva de redes de desarrollo, que plantea que las personas reciben soporte para la vida personal y profesional de sus relaciones interpersonales; desde este punto de vista una red de desarrollo es entendida como un conjunto de relaciones que ofrecen asistencia y en el que hay una co-construcción de identidades que pueden darse de parte de colegas, compañeros, familia y miembros de una misma comunidad (Marcinkus & Kram, 2007; Podolny & Baron, 1997). Las redes de desarrollo son centradas en el propio individuo, lo que implica que cada persona centra su atención en unas relaciones más que en otras dependiendo del desarrollo a

nivel profesional y personal que busca obtener (Marcinkus & Kram 2007).

Así mismo, desde esta perspectiva de redes, se expone que una persona establece una relación con otra luego de percibir si existe compatibilidad en ciertos objetivos, confianza y si la persona actúa de manera similar ante situaciones preferentemente cotidianas (Fernández & Galván, 2008; Podolny & Baron, 1997).

Por otro lado y desde un abordaje cognitivo, Maristany (2008), expone que los individuos poseen esquemas de pensamiento específicos para distintas áreas según el contenido de la información; así, se puede hablar de la existencia de esquemas sociales, sobre el self y sobre los otros; específicamente, existe un esquema denominado por este autor relacional, que representa las expectativas que tiene un individuo sobre la propia conducta, la conducta de la otra persona y la forma de interacción probable que pueda darse. Así mismo, las teorías cognitivas han puesto su interés en observar como cada miembro de la relación interpreta la conducta del otro y hace atribuciones sobre el mismo (Argyle, 1992).

En este mismo sentido, Maristany (2008) explica las relaciones sociales desde el planteamiento de la existencia de dos motivaciones esenciales que impulsan el desarrollo de una relación:

Tabla 4. *Motivaciones de las relaciones sociales descritas por Maristany.*

Comunión intimidad, dependencia y pertenencia	Necesidad de apego
Agencia, poder y autonomía.	Expansión del self

De acuerdo a las necesidades descritas en la tabla 4, Maristany (2008) explica que va a depender del tipo de apego de la persona el tipo de relación que se tenga, es decir, si la persona siente que el otro tiene un tipo de apego diferente al suyo que le hace experimentar sentimientos negativos el vínculo puede extinguirse, pero si siente un apego similar al suyo entonces el vínculo permanecerá.

Bowlby (2006) desde su perspectiva de interés, aborda las relaciones sociales desde el apego; en este sentido, plantea que el modo en el que se internalizan las representaciones ligadas a experiencias de apego influye en las expectativas de futuras interacciones sociales, así, dichos patrones de apego funcionan como prototipos para las relaciones interpersonales, como una guía de cómo relacionarse y responder a otros ante interacciones de tipo social.

En esta misma línea, Reis & Downey (1999) plantean que el legado de las experiencias de apego vividas en la infancia –relacionadas con el afecto- son importantes determinantes y predictores de las cogniciones, emociones, tipos de interacción y calidad de las relaciones de las personas en el futuro. El tipo de apego que se haya tenido en la infancia en la interacción padres-hijo, será reproducido en las relaciones que forme una persona en su juventud y adultez; entendido de otra manera, cada persona cuenta con patrones de apego internalizados que desarrollan una visión de sí mismo y de los demás, y dichos patrones activan una conducta interpersonal que en interacción con otro conforma un tipo de cualidad en la relación. (Bowlby, 2006; & Reis & Downey, 1999).

Desde una perspectiva de cognición social se establece que hay ciertos procesos

cognitivos que han evolucionado con el fin específico de facilitar el funcionamiento social, lo que ha dado origen a patrones de pensamiento específicos que permiten la adaptación al contexto social, como es el caso de la estructura del lenguaje y la comunicación que han sido formadas por la necesidad de interactuar con otros (Reis & Downey, 1999).

En este sentido, Reis & Downey (1999) plantean que cada persona tiene consigo modelos mentales de su self en relación con otros que surgen de las expectativas, atribuciones y estereotipos que quedan en la memoria autobiográfica luego de las experiencias de interacción con padres como primera figura de relación social conocida; en esta misma línea, se entiende que la cognición que se tiene del propio ser, se ve afectada por la cognición que se tiene del otro significativo. Existen dos sistemas de cognición social: racional y controlado y emocional y deliberado; las relaciones sociales tienen ambos componentes, racional en cuanto a lo que determina la escogencia del otro significativo (beneficios y costos) y emocional en cuanto a lo que permite que el vínculo se mantenga (Reis & Downey, 1999).

Desde esta teorización de cognición social Reis & Downey (1999) exponen que si bien cada quien tiene patrones de relación interiorizados, las experiencias presentes y expectativas de futuro determinan la formación y mantenimiento de los diferentes tipos de relación; así mismo plantean que las relaciones dependen de los procesos mentales mediante los cuales las personas van más allá de la información dada, para impartir significado a sus relaciones desde los eventos sociales experimentados.

Kassin, Fein y Rose (2010), exponen que para comprender las relaciones sociales

hay que entender primero al ser humano en su individualidad, pues de factores como la herencia, la personalidad y patrones culturales de crianza depende como es el individuo en relación con otros y que valor le da cada persona a las relaciones interpersonales que establece.

Otro es el caso de Campo et al. (2009) quienes exponen que cada persona pone en una balanza sus relaciones evaluando lo positivo y negativo de cada una, del resultado de esa evaluación va a depender que la relación continúe o se termine, teniendo como caso particular las relaciones familiares que según los autores se mantienen más por una normatividad social y moral que por una evaluación positiva o negativa que se haga de ellas.

Desde una perspectiva netamente organizacional Pinilla (1972) describe lo que denomina una relación social laboral, entendida como el vínculo que se establece entre dos o más personas en el ámbito laboral o de trabajo, es decir, plantea que las relaciones laborales son aquellas que se generan entre aquel que ofrece su fuerza de trabajo (ya sea física o mental) y aquel que ofrece el capital o los medios de producción para que la primer persona realice la tarea; en este sentido, expone que una de las características más distintivas de las relaciones laborales es que suelen ser desequilibradas en el sentido de que siempre en ellas hay alguien que tiene el poder de comenzarlas o terminarlas según su conveniencia.

En concordancia con lo anterior, se vislumbra que si una persona permanece en una relación es porque de acuerdo a su evaluación esta aporta más cosas positivas que negativas a su vida; un balance encontrado apunta a que generalmente son menores los

intercambios negativos que positivos que se tienen en las relaciones (Campo et al. 2009).

Como conclusión de este apartado se puede decir que aunque aparentemente todas las perspectivas son excluyentes y tienen su marco de referencia particular para entender las relaciones sociales, es importante involucrar y tener en cuenta aspectos de cada una que permitan acercarnos más a la complejidad de lo que es una relación social y su importancia en los contextos; de acuerdo a esto, se puede evidenciar que dentro del estudio del impacto de las relaciones sociales en la vida en general es necesario tener en cuenta la influencia del refuerzo, herencia, personalidad, patrones de crianza, modelos de pensamiento dados por el nivel de desarrollo y habilidades sociales que permitan la adaptación de las personas a los contextos en los que se encuentra inmerso.

Es importante resaltar también que como punto de coincidencia entre las perspectivas analizadas se describen ciertos tipos de relaciones sociales entre las cuales se encuentran: las familiares, las de pareja, las de trabajo, las de amistad y compañeros, las de vecinos y las establecidas con algunos profesionales como es el caso de la relación entre médico- paciente o entre profesor-alumno (Argyle, 1981). Y específicamente dentro de las relaciones laborales o de trabajo que son las que priorizamos con esta revisión, existen subtipos de relaciones -que dependen del rol que cumpla cada persona en la empresa y el cargo en particular- entre las que se hallan: las de pares, las de jefe subordinado, las de empleado empleador y las interorganizacionales (Gorricho, 2009).

Modelos teóricos sobre las relaciones sociales

Particularmente Argyle & Henderson (1985), ubicados en el contexto de la psicología social, establecieron un modelo en el que a partir de una serie de categorías de análisis aportaron al entendimiento de la naturaleza de las relaciones sociales y sus componentes. Según estos autores una aproximación profunda al fenómeno de las relaciones sociales, implica como mínimo las categorías descritas en la tabla 5:

Tabla 5. *Categorías de análisis de las relaciones sociales descritas por Argyle y Henderson*

Las metas	Son los propósitos y logros de la relación, es decir, motivaciones que sostienen la interacción (ej: ayuda material, apoyo social y/o emocional, intereses comunes, etc.).
Las actividades y los lugares	Hacen referencia a las cosas que las personas hacen juntas y en qué espacios o lugares las desarrollan.
Las habilidades	Son las competencias de interacción (habilidades sociales) que despliega un miembro de la relación cuando entra en contacto con el otro.
El poder y los roles	Hacen referencia a la capacidad de influencia (nivel de poder) y roles que tiene cada persona dentro de la relación.
Los conceptos y las creencias	Son los supuestos que tiene cada persona respecto a la relación y a como debe ser cada miembro dentro de la misma.
Las reglas	Son las normas que regulan la interacción, las expectativas de cómo debe comportarse cada miembro dentro de la relación durante una situación particular (pueden ser explícitas o implícitas).

Un modelo teórico contemporáneo sobre relaciones interpersonales es el denominado análisis de redes sociales; las redes sociales han sido definidas como un conjunto de individuos, organizaciones, comunidades, etc., que están vinculados unos a otros a través de una o varias relaciones sociales, es decir, las redes sociales se han creado para analizar la conexión entre personas (Teja, Almaguer, Rendón & López, 2013).

De manera más precisa, la teoría de redes sociales está centrada en la transmisión de información entre redes interpersonales; desde este punto de vista, una relación social puede considerarse como un tipo de red social (Teja et al. 2013).

Fernández & Galván (2008) plantean que es fundamental tener en cuenta los aspectos mencionados en la tabla 6 para poder estudiar y entender de mejor manera las relaciones interpersonales desde esta perspectiva de redes.

Tabla 6. *Categorías de análisis de las relaciones sociales descritas por Fernández y Galván*

Confianza	Percepción de credibilidad y benevolencia en el otro.
Compromiso mutuo	Afectivo (en qué nivel está involucrado el otro a nivel de sentimientos) y calculado (percepción de que el otro trabaja en la consecución de objetivos comunes).
Complementariedad	Que tanto se complementan en cuanto a capacidades y recursos los miembros de una relación.
Compatibilidad	Congruencia, afinidad en gustos y formas de pensar, expresar, actuar y sentir.
Intercambio de información	Que tan efectiva es la comunicación entre los actores de la relación

Particularmente Marqués et al. (2012) exponen un modelo en el que se delimitan ciertas categorías de análisis descritas en la tabla 7, bajo las cuales se simplifica el abordaje del fenómeno de las relaciones informales o sociales y agregan que este modelo ha sido ampliamente utilizado y adaptado a contextos organizacionales.

Tabla 7. *Categorías de análisis de las relaciones sociales descritas por Marques et al.*

Conocimiento	En toda relación debe gestionarse el conocimiento, toda interacción con otro debe generar un aprendizaje en algún sentido específico.
Homofilia	Hace referencia a la similitud entre las características personales de los miembros de una comunidad, grupo u organización.
Valores	Hace referencia a la premisa de que en toda relación se transmiten valores y creencias personales que impactan el ambiente y comportamientos de una relación.

Como conclusión de este aparte se puede evidenciar que a pesar de que los modelos teóricos sobre relaciones sociales surgen de posturas aparentemente divergentes, todas llegan a un punto de comunión, al resaltar que por ejemplo, las relaciones sociales se dan en función de un acercamiento frecuente en el que entra en juego la similitud en rasgos de personalidad y la compatibilidad en cuanto al gusto por determinadas actividades, y que en toda relación existe un intercambio que aporta a cada integrante algún tipo de recurso. De acuerdo a lo anterior se puede decir que todo modelo de estudio futuro de relaciones sociales debe integrar estos aspectos como base de su sustento teórico.

Metodologías de estudio de las relaciones sociales

Específicamente, el campo de las relaciones sociales ha surgido como una rama de la psicología social con sus propios métodos de investigación; así, se ha encontrado que las relaciones pueden medirse empleando métodos objetivos que buscan obtener datos conductuales precisos y evidentes –a través de registros de secuencias de interacción y medidas fisiológicas- y métodos subjetivos que evalúan percepciones, actitudes y pensamientos que tienen las personas respecto a las relaciones en las que se desenvuelven (Argyle, 1992; Felmlee & Sprencher, 2000).

Actualmente se hace uso de encuestas, cuestionarios estructurados, entrevistas semiestructuradas –generalmente en el campo organizacional- y en algunas ocasiones se acude a técnicas de observación (Fernández & Galván, 2008; De Lima, Coelho, Adyles, Biolchi, Pires & Schubert, 2011)

Campo et al. (2009), exponen que tener en cuenta aspectos de personalidad dentro de la evaluación de las relaciones sociales aumenta la confiabilidad y validez de los instrumentos y métodos que se han utilizado para estudiarlas.

A través de esta revisión sistemática de literatura, se ha podido evidenciar que para el estudio de las relaciones sociales se ha recurrido al uso de metodologías cualitativas que buscan describir que es una relación social y cuáles son sus características principales para lo cual se ha acudido al uso de “instrumentos” como la observación, elaboración de diarios de campo y autorreporte y encuestas de percepción personal.

Otras metodológicas ampliamente utilizadas en el estudio de las relaciones sociales son de tipo cuantitativo, a través de las cuales se busca comparar las relaciones en función de algo y acudir a porcentajes y medidas objetivas para describirlas.

Específicamente con estas metodologías se han desarrollado numerosos estudios empíricos de tipo correlacional, en los que se ha recurrido al estudio de las relaciones sociales en diferentes contextos en correlación con otras variables, es decir, a través de estos estudios se ha buscado evidenciar la influencia que tienen las relaciones sociales en aspectos como el liderazgo, el clima laboral, el nivel de desempeño, la satisfacción laboral, el estrés, el riesgo psicosocial, entre otros y viceversa. Se ha tratado de descubrir como las relaciones son influenciadas por otras variables y como esas otras

variables cambian al contemplar las relaciones interpersonales.

Relaciones sociales en el contexto organizacional

Para entrar en detalle en el aparte de interés sobre las relaciones sociales en el contexto organizacional, es preciso partir del término organización como base conceptual. Una organización es un sistema que está diseñado para alcanzar ciertas metas u objetivos; en otras palabras, una organización es un grupo social formado por personas y tareas concretas que interactúan con el fin de cumplir objetivos y que cuenta con una serie de recursos para existir, como lo son: el recurso humano, tecnológico, económico, inmueble, entre otros (Chadsey & Shelden, 1998; González, 2007).

Más específicamente Preffer (1992) define una organización como una “entidad material dotada de rasgos físicos, caracterizados por relaciones sociales y procesos demográficos” (P. 28). Desde este punto de vista, puede entenderse que el estudio de una organización debe darse desde una perspectiva de red y de relaciones, intentando dar cuenta de los procesos que vinculan a la organización con su entorno (Negrete, 2001).

Desde esta conceptualización se sobreentiende que una organización sólo puede existir cuando hay personas que se comunican y están dispuestas a actuar en forma coordinada para lograr su misión mediante normas específicas que se establecen para el cumplimiento de los propósitos (Chadsey & Shelden, 1998).

El recurso humano es el más importante dentro de una organización y dada esta influencia el papel de las relaciones sociales cobra un mayor valor, pues como se ha

evidenciado, dada la cercanía y en función del cumplimiento de objetivos las personas deben relacionarse en el trabajo y es aquí en donde entran a jugar importancia las características y dinámicas de relación estudiadas en apartes anteriores (Ovejero, 2007).

Particularmente, con la llegada de la globalización, la sociedad actual ha generado que las organizaciones se enfrenten a cambios constantes tanto tecnológica como institucionalmente; esta continua transformación ha generado que las relaciones laborales, sociales e informales se conviertan en el activo más importante para dotar de sostenibilidad y estabilidad a la organización (Marqués et al. 2012).

Sin embargo, para que las relaciones sociales permanezcan y se consideren un activo debe generarse igualmente un cambio a nivel de cultura, lenguaje y formas de relacionarse que fomenten compromiso con la organización y sus transformaciones (Marqués et al. 2012).

Las relaciones interpersonales en el trabajo se desarrollan y fortalecen a partir del intercambio de emociones, afectos, necesidades, intereses y formas de hacer y entender las cosas para el desarrollo de una labor; además, contemplan los sentimientos, actitudes y percepciones positivas o negativas que se tienen hacia pares, jefes o subordinados con quienes existe contacto directo o indirecto (Katz y Kahn, 1999; Madsen, Miller y John, 2005).

Según Farrington & Wilson (2009) las relaciones sociales se ven como una serie de interacciones que se dan dentro del ambiente de trabajo y del que emergen diferentes tipos de comunicaciones; así, se ha encontrado que en el contexto laboral la oportunidad

para establecer relaciones sociales se da en los tiempos de inactividad en su mayoría.

Algunos de los temas abordados comúnmente en las relaciones laborales según Farrington & Wilson (2009) son:

- Conversaciones acerca de conocimientos, estudios, de la organización y esporádicamente sobre la familia (posición social).
- Conversaciones sobre miembros de la organización (crítica o admiración).
- Conversaciones entorno al humor ante situaciones aleatorias.

Las relaciones sociales en las organizaciones tienen como finalidad compartir conocimiento e información ya que como se sabe permanentemente en las áreas de trabajo se están comunicando inquietudes y soluciones a ciertas labores lo que a mediano plazo genera lazos de relación que comienzan a ir mas allá de lo profesional originando un interés genuino por saber del otro y no solo por ocuparse de lo que los une a nivel laboral (Marqués et al. 2012; Ibañez & Mudarra, 2005).

Según Farrington & Wilson (2009) el acercamiento social en el contexto laboral puede darse también por un interés cuando se ve en el otro una oportunidad de aprender y desarrollarse, por lo que surgen temas de conversación sobre:

- Decisiones que pueden afectar el propio ser o sobre incidentes del pasado que afectan el presente
- Oportunidades de entrenamiento (mentoring/coaching)

Huse & Browditch (1992) integran al estudio de las relaciones sociales en los contextos organizacionales algunas teorías de la motivación y plantean que existen dos tipos de motivaciones en el ámbito de las organizaciones: *las relativas a las necesidades*

de crecimiento y las ligadas a las relaciones interpersonales. Siguiendo con este estudio, posteriormente Pozo et al. (2005) encontraron que cuando las necesidades básicas o de existencia están cubiertas -estabilidad laboral, jornada de trabajo cómoda, condiciones de trabajo adecuadas- tienen mayor incidencia en la satisfacción laboral las necesidades relativas al desarrollo personal y profesional -formación continua y oportunidades de promoción- y las relativas a las relaciones con los demás.

Por su parte Día, Peña & Gonzales (2012) retoman postulados de la teoría de motivación de Herzberg y plantean que existen dos tipos de motivación: el de satisfacción y el de insatisfacción o higiénico; particularmente, el segundo factor se refiere a las condiciones que rodean al individuo en su trabajo y que pueden resultar poco saludables a nivel psicológico si no se atienden con atención, dentro de estas condiciones encontramos: condiciones de trabajo, políticas de la empresa, relaciones interpersonales con compañeros de trabajo y jefes, salario y prestaciones, vida personal y estatus.

Desde el contexto organizacional, Yañez, Arenas & Ripoll (2010) exponen que un componente fundamental de las relaciones interpersonales en el trabajo es la confianza ya que esta es vista como un facilitador de las relaciones y actitudes efectivas en el trabajo. En esta misma línea de pensamiento, Farrington & Wilson (2009) y Sousa-Lima et al. (2013) plantean que las relaciones laborales de cualquier índole fomentan la confianza y cohesión del grupo, lo que genera una unión hacia los resultados que aunque no se evidencie notoriamente se da; en este sentido, si las personas tiene algún tipo de interacción constante o unión con un compañero de trabajo, mayor será el

compromiso con la organización, pues ya el afectado no es únicamente una persona (interés propio) si no entra en juego el interés de más personas que generan algún tipo de soporte al propio ser. Así, en la medida en que las personas comparten dentro y fuera del contexto laboral se van generando memorias -recuerdo de anécdotas vividas- que vinculan emocionalmente en mayor medida hacia la persona y hacia la organización (Farrington & Wilson, 2009).

Desde el punto de vista de la cognición social se plantea que dependiendo del tipo de relación, se involucra en mayor o menor medida algún sistema de cognición; por ejemplo, en el caso de las relaciones familiares, de amigos y de pareja se involucra en mayor medida el componente emocional -estas relaciones se mantienen en función de la emoción y sentimientos experimentados- y en el caso de las relaciones de compañeros de trabajo se involucra en mayor medida el componente racional, pues se evalúa, cómo el otro significativo puede beneficiar al propio ser a nivel de las labores y objetivos organizacionales; en este sentido se entiende que cambia el tipo de vínculo y así mismo el tipo de cognición que mantiene la relación (Reis & Dawney, 1999).

Estudios recientes han evidenciado que las dificultades en las relaciones interpersonales son la segunda mayor causa de desmotivación en las organizaciones, pues conflictos internos no solucionados generan desinterés e indiferencia por el trabajo en las personas (De Lima et al., 2011).

Así mismo, se ha podido evidenciar que las relaciones sociales puede influir en el bienestar de los trabajadores de forma directa, o bien, a través de su efecto amortiguador, es decir, protegiendo a los empleados de las consecuencias negativas que determinadas

condiciones adversas, en especial el estrés, pueden provocar en el bienestar del trabajador (Pozo et al, 2005).

Si bien se ha encontrado que la evaluación de una relación está vinculada con la percepción de salud, satisfacción con la vida y estabilidad anímica que sienta la persona con esta, en el ámbito laboral, se evalúa una relación como positiva en la medida en que esta reduce el nivel de estrés que se genera con la carga laboral; así, si un trabajador siente apoyo por parte de jefes y pares evalúa como positiva la relación (Campo et al. 2009).

Se ha reconocido que las relaciones con colegas y supervisores desempeñan un papel definitivo en las conexiones psicológicas que los empleados tienen con el trabajo, pudiendo ser consideradas como recursos o cargas (Leiter, Nicholson, Patterson & Spence, 2011).

En particular las relaciones con pares cobran valor ante condiciones de trabajo desfavorables ya que suelen ser la fuente de recursos más importante en el contexto laboral proporcionando información, consejo, apoyo emocional y ayuda instrumental (Leiter et al, 2011).

Por otro lado, la relación con superiores proporciona otro tipo de reacciones en los trabajadores pues impacta de manera directa la autoestima y productividad de un trabajador; cuando una persona se siente apoyada por su superior esto es una fuente de refuerzo y reconocimiento al trabajo lo que resulta beneficioso para el bienestar del trabajador (Leiter et al, 2011; Yañez, Arenas & Ripoll 2010).

Recientemente estudios sobre el clima organizacional dan a las relaciones

interpersonales un papel importante, Díaz, Peña & Castellanos (2013) conciben el clima como el resultado de la interacción entre las características físicas de la organización y puesto de trabajo y las características personales de los individuos que la componen; de acuerdo a estos autores, son los individuos en su interacción recíproca – proceso de interacción social- junto con la estructura organizacional los que dan lugar al consenso sobre clima. De acuerdo a esto, se plantea que la buena relación en el ambiente de trabajo necesita ser garantizada para que se reduzca en gran medida la insatisfacción en el contexto organizacional (De Lima et al., 2011).

Así mismo, Díaz, Peña & Castellanos (2013) plantean que en la medida en que los gerentes y supervisores establezcan un buen trato, respeten y ayuden a su personal, mejores serán las relaciones interpersonales entendidas como parte de un clima organizacional favorable.

El liderazgo, es otro de los temas estudiados a nivel organizacional y que se vincula en cierto sentido con las relaciones sociales. De acuerdo a esto, se plantea que en las organizaciones, un tipo de líder que tenga respeto por sus subordinados, valore su trabajo dándoles confianza y teniendo buena comunicación va a favorecer que se desarrollen mejores relaciones interpersonales y que por ende mejore el clima y la productividad; por el contrario, si el subordinado siente que el liderazgo de su superior es inadecuado o injusto la relación entre estos se tensa y es posible que esto termine en desertión por parte del empleado (Díaz, Peña & Castellanos, 2013; Bolaños, 2013).

Desde esta misma perspectiva, si el estilo de dirección utilizado por los superiores de la organización es flexible, carismático, abierto y genera confianza será mayor el

número de relaciones sociales que estos establezcan con sus subordinados, lo que facilita el acceso a fuentes de información importante (Fernández & Galván, 2008; De Lima et al., 2011).

Un estudio reciente realizado por Higueta (2010) sobre el estilo de dirección en las organizaciones revela que el discurso utilizado restringe las interacciones e incita a los empleados a actuar de acuerdo a normas racionales y a rechazar afinidades y relaciones afectivas que favorezcan por ejemplo la cooperación y apoyo mutuo en el trabajo lo que en el largo plazo puede generar un clima laboral que perturbe el equilibrio de la organización.

En el nuevo discurso de los directivos se internalizan ideales con respecto a la eficiencia y eficacia que hacen que las personas no tengan momentos para comunicarse y generar lazos y se desdibuje el valor que las relaciones sociales tienen en el desarrollo organizacional; a la larga según este autor restringir las interacciones humanas es una mala decisión, pues por priorizar la productividad a corto plazo se afecta el ambiente laboral a largo plazo lo que incide directamente en la cooperación y participación conjunta necesaria para alcanzar los propósitos de la organización. (Higueta, 2010).

Según Cumplido, Campos y Chávez (2007), dentro del contexto organizacional las habilidades sociales se refieren a las capacidades de las personas para seleccionar las relaciones necesarias y suficientes que pueden llevar al logro de objetivos, en este sentido, tener buenas habilidades sociales para mantener las relaciones que resultan favorables en el desarrollo del trabajo es importante, pues sirven como una estrategia para cumplir con mejor pronóstico las metas de trabajo; desde este punto de vista las

relaciones sociales se ven como un instrumento para alcanzar objetivos.

Específicamente la comunicación es un proceso que bien puede facilitar o perturbar el desarrollo y mantenimiento de relaciones interpersonales en el trabajo; dentro de las organizaciones existen dos tipos de comunicación: externa – intercambio de información entre la empresa y su entorno- e interna – intercambio de información entre los miembros de la empresa-; de igual manera, la comunicación interna se divide en dos: operacional – mensajes relativos al trabajo- y motivacional – mensajes que favorecen la pertenencia y el buen clima laboral-; de acuerdo a lo anterior, los estudios han encontrado que la comunicación interna favorece en mayor medida la creación de buenas relaciones interpersonales laborales que en el tiempo producen beneficios y mayor satisfacción en el personal de una empresa (Día, Peña & Gonzales, 2012).

Desde otra perspectiva, los interesados en el tema de riesgo psicosocial han evidenciado que algunos de los factores de riesgo presentes en las organizaciones son: la sobrecarga en el trabajo, la disminución de recursos y el poco aprecio por las relaciones interpersonales, entre otros, esto ha dado pie para que las organizaciones comiencen a trabajar fortaleciendo las relaciones interpersonales internas con el fin de hacer de estas un factor protector y no de riesgo, dado que los estudios han demostrado que los trabajadores le dan un gran valor a las relaciones sociales y a que estas inciden en su sensación de bienestar y por ende en su nivel de productividad (Leiter et al, 2011; Segurado, Agulló, Rodriguez, Agulló, Boada & Medina, (2008).

Desde una reciente perspectiva sobre cambio organizacional se plantea que las relaciones sociales están significativamente relacionadas con la cultura organizacional

positiva (compuesta por el apoyo social percibido, las interacciones y la confianza), el compromiso con la organización y con la preparación para el cambio.

Los sentimientos, actitudes y percepciones positivas entre compañeros de trabajo facilitan un entorno más propicio en el que hay mayor disposición y apertura para la participación y apoyo en el cambio organizacional; de este modo, en la medida en que los empleados tienen relaciones sociales positivas entre pares y superiores sienten un mayor compromiso con la organización y sus objetivos y se adaptan más fácilmente a los cambios o transformaciones a que esta se vea sujeta (Madsen, Miller & John, 2005).

Con la emergencia de la investigación en psicología positiva a nivel organizacional se ha centrado la atención en el rol que tienen las relaciones de trabajo en la producción de resultados positivos a nivel organizacional y personal, de este modo se ha podido identificar el apoyo social con un moderador del estrés en el trabajo (Marcinkus & Kram 2007).

Una tendencia que se ha encontrado es que las relaciones laborales superior-subordinado generalmente se evalúan como negativas, dado que el uso inadecuado del poder genera que las experiencias de las personas no sean positivas y se sienta que las relaciones laborales son de menor importancia y aportan menos apoyo social y soporte que otros tipos de relaciones (Marcinkus & Kram 2007). Las personas buscan diferentes tipos de soporte en sus relaciones y en la medida que una u otra relación sea laboral o no, se ajuste más a lo que necesita y busca de la relación, mejor será su percepción de la misma y la priorizara dentro de su red (Marcinkus & Kram 2007).

Marcinkus & Kram (2007) evidencian que las relaciones no laborales ofrecen mayor soporte psicosocial que las laborales, lo que puede deberse a las experiencias negativas que han tenido las personas a lo largo del tiempo en el contexto laboral al encontrarse con relaciones de poca colaboración entre superior y subordinado o por la constante competencia existente entre pares, que hace que no se favorezca la cooperación y por ende que no se desarrollen relaciones sociales positivas dentro del trabajo.

Desde una perspectiva relacionada con el contrato psicológico y el apoyo organizacional, se plantea que existe una relación de intercambio entre empleado y organización y en la que la percepción de apoyo juega un papel muy importante (Gakovic & Tetrick, 2003).

De esta manera, los individuos perciben el apoyo organizacional como la medida en que sus organizaciones están comprometidas con sus empleados, los valoran y recompensan sus resultados y entienden el contrato psicológico como los compromisos y obligaciones mutuas entre empleado y empleador que no son explícitas –creencias de lo que el empleador debe dar al trabajador y de lo que el trabajador debe dar a la empresa- y cuyos componentes son: uno transaccional -intercambios de base económica- y uno relacional -intercambio socio-emocional, basado en la confianza- (Gakovic & Tetrick, 2003).

Cada persona tiene un marco conceptual desde el que interpreta el contexto de trabajo y desde el que surge su nivel de compromiso con la organización; en este sentido Gakovic & Tretrick (2003) plantean la existencia de diferentes tipos de compromiso: el

afectivo, que tiene que ver con la identificación, el apego emocional y el deseo de trabajar con la organización; el normativo, que está relacionado con la creencia en la lealtad hacia el empleador y en cuyo caso el empleado se siente obligado a permanecer en la organización y ayudar en el cumplimiento de los objetivos y el de continuidad, basado en la evaluación que hace el empleado de lo que conlleva abandonar la organización y la necesidad del empleo (Gakovic & Tetrick, 2003).

Siguiendo con el interés en el compromiso organizacional, Gakovic & Tetrick (2003), realizan un estudio comparativo entre empleados vinculados de tiempo completo versus trabajadores de medio tiempo; de acuerdo a este, se encontró que los empleados que trabajan de tiempo completo tiene un tipo de contrato psicológico más relacional y el compromiso es mayormente de continuidad y afectivo; en este caso, las relaciones interpersonales son un componente que tiene mayor relevancia en las personas vinculadas de tiempo completo, ya que comparten mayor cantidad de tiempo en el lugar de trabajo y esto hace que aumente el afecto y vínculo emocional con compañeros de trabajo.

Otro es el caso de las personas vinculadas de medio tiempo que ven las relaciones sociales más como un puente que les permite cumplir con sus objetivos por lo que se relacionan más en función del beneficio que a largo plazo puede tener la relación en lo económico (Gakovic & Tetrick, 2003).

Como insumo de este aparte, se puede evidenciar que en la medida en que las relaciones sociales en la organización debido a la cercanía del puesto de trabajo pasan de lo formal (alcanzar los objetivos organizacionales) a lo informal (entendido como

relaciones de amistad o pareja), el vínculo de unión cambia y se transforma así mismo el tipo de relación, es decir, partiendo de una relación de compañeros de trabajo en la que se intercambian conocimientos para el logro de objetivos, con la duración y frecuencia de contacto se establecen vínculos y conexiones más profundas que generan relaciones de diferente tipo, es decir, que van más allá de lo formal y que a la larga también impactan en los resultados de trabajo y el compromiso que se tenga con la organización (Fitzpatrick, & Sentinel, 1992).

Como se ha evidenciado, toda relación tiene un “residuo”, es decir, impacta de alguna manera positiva o negativa el propio ser y genera un cambio a nivel personal; este impacto que tienen las relaciones sociales a nivel individual a su vez influye en el logro de los objetivos organizacionales, pues en la medida en que una persona tiene una percepción de soporte social positiva en su entorno laboral mayor será su compromiso con la organización y por ende mejores serán sus resultados.

A manera de conclusión se puede decir que las relaciones interpersonales en el contexto laboral son de particular importancia, pues se ha evidenciado a través de la investigación que tienen una fuerte influencia en la satisfacción laboral, el bienestar general de los empleados y los resultados y desempeño individuales; de forma más concreta, las relaciones sociales pueden resultar particularmente beneficiosas en el lugar de trabajo a través del intercambio de recursos psicosociales de diversa índole (afecto, información, ayuda instrumental) que ayudan a crear un clima apropiado para llevar a cabo un trabajo de calidad (Pozo et al, 2005).

Con lo encontrado a través de esta revisión sistemática de literatura se puede decir

que aún hay mucho por estudiar en lo que respecta a las relaciones sociales en este contexto particular; si bien se entiende su importancia e influencia en varios procesos organizacionales como los vistos anteriormente aun queda mucho terreno por abarcar; este fenómeno es muy importante a nivel organizacional, de allí la necesidad de seguir estudiándolo para entender aun mejor su complejidad y elaborar desde esa comprensión nuevas tendencias para desarrollar en las organizaciones que puedan favorecer al logro de objetivos que es el fin último de toda organización.

Como se evidenció, las relaciones sociales influyen en procesos o apartes específicos, pero un futuro de investigación mas completo debe comenzar por entender como las relaciones pasan de lo formal (logro de objetivos) a algo informal o con una connotación diferente, un comienzo podría ser entender cómo por ejemplo dada la cercanía del puesto de trabajado puede cambiar el tipo de relación. Este tipo de cuestionamientos son los que se plantean como un comienzo para seguir entendiendo el impacto que tiene este fenómeno en los contextos organizacionales. Es importante seguir estudiando este fenómeno pues si bien se ha abordado desde diferentes perspectivas aun falta profundidad.

Referencias

- Argyle, M. (1981). *Psicología del comportamiento interpersonal*. Madrid: Alianza Universidad.
- Argyle, M. (1992). Relaciones sociales. En M. Hewstone., W. Stroebe., J. Codol. & M. Stephenson. (Eds.), *Introducción a la psicología social: una perspectiva europea*. (pp.222-244). Barcelona, España: Ariel Psicología.

- Argyle, M. & Henderson, M. (1985). *The anatomy of relationships: and the rules and skills needed to manage them successfully*. California: Heinemann.
- Bisquerra, R. (2003). Educación emocional y competencias básicas para la vida. *Revista de investigación educativa*, 21,(1), 7-43.
- Bolaños, A. (2013). *Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo como factor de riesgo psicosocial*. Colombia: universidad de Manizales.
- Bowlby, J. (2006). *Vínculos afectivos: formación, desarrollo y pérdida*. Madrid: ediciones Morata.
- Campo, R., Uchino, B., Vaughn, A., Reblin, M., Smith, T., & Holt-Lunstad, J. (2009). The assessment of positivity and negativity in social networks: the reliability and validity of the social relationship index. *Journal of community psychology*, 37,(4), 471-786.
Recuperado el 18 de Agosto de 2014, de la base de datos Ebsco.
- Chadsey, J. & Shelden, D. (1998). *Promoting social relationships and integration for supported employees in work settings*. Washington: Eric.
- Cumplido, G., Campos, M. & Chavez, A. (2007). Significados de las relaciones laborales-interpersonales en médicos residentes. *Revista médica del instituto Mexicano del Seguro Social*, 45,(4), 361-369. Recuperado el 31 de Marzo de 2014 de la base de datos Ebsco.
- De Lima, L., Coelho, S., Adyles, L., Biolchi, T., Pires, D. & Schubert, V. (2011). Influencia de los estilos de liderazgo del enfermero en las relaciones interpersonales del equipo de enfermería. *Revista electrónica Enfermería Global*, 22, 1-9. Recuperado el 28 de Abril de 2014, de la base de datos Scielo.

- Día, M., Peña, M. & Gonzales, A. (2012). La comunicación y el grado de satisfacción en las relaciones interpersonales de los trabajadores de una pequeña empresa de la industria metal mecánica. *Global conference on business and finance proceedings*, 7,(2), 934-939. Recuperado el 28 de Abril de 2014, de la base de datos Proquest.
- Díaz, M., Peña, M. & Castellanos, B. (2013). El liderazgo y las relaciones interpersonales dentro del clima organizacional. *Global conference on business and finance proceedings*, 8,(2), 918-924. Recuperado el 7 de Abril de 2014, de la base de datos Proquest.
- Farrington. T. & Wilson. J. Understanding social interactions in complex work: a video ethnography. *Cognition, technology and work*, 11, 1-15. Recuperado el 18 de Septiembre de 2014 de la base de datos Proquest.
- Felmlee, D. & Sprencher, S. (2000). Close relationships and social psychology: intersections and future paths. *Social Psychology Quarterly*, 63,(4), 365-376. Recuperado el 29 de Agosto de 2014, de la base de datos Proquest.
- Fernández, M. & Galván, I. (2008). Desarrollo de relaciones satisfactorias en la franquicia: un análisis de los antecedentes desde el enfoque de redes. *Cuadernos de estudios empresariales*, 18, 154-174.
- Fitzpatrick, C. & Sentinel, S. (1992). *Friendships at work developing meaningful social relationships can be complicated*. United States: Journal Sentinel Inc.
- Gakovic , A. & Tetrick, L. (2003). Perceived organizational support and work status: a comparison of the employment relationships of part-time and full-time employees

attending university classes. *Journal of organizational behavior*, 24,(5), 649-666.

Recuperado el 20 de septiembre de 2014 de la base de datos Proquest.

Gardner, H. (2001). *Estructuras de la mente, la teoría de las inteligencias múltiples*. Bogotá: fondo de cultura económica.

Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence*. Nueva York: Bantam books.

Gómez, A (2001). El sociograma, estudio de las relaciones informales en las organizaciones. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*, 18, 111-114. Recuperado el 29 de mayo de 2014 de la base de datos Ebsco.

González, Y. (2007). La enfermera experta y las relaciones interpersonales. *Revista Aquichan de la universidad de la sabana*, 7,(2), 130-138. Recuperado el 15 de Julio de 2014, de la base de datos Ebsco.

Gorricho, J. (2009). Las relaciones laborales en el ámbito de las profesiones “liberales”: el caso más concreto de la medicina y el sector sanitario. *Boletín de estudios económicos*, 514,(196), 109-130. Recuperado el 5 de mayo de 2014, de la base de datos Proquest.

Higuita, D. (2010). Discurso dominante de la dirección: refuerzo negativo a las relaciones humanas. *Revista Innovar Journal*, 20,(36), 67-78. Recuperado el 29 de Mayo de 2014 de la base de datos Scielo.

Huse, E. & Browditch (1992). *El comportamiento humano en la organización*. Bilbao: Deusto.

- Ibañez, P. Mudarra, M. (2005). Relaciones sociales en el empleo, en trabajadores con discapacidad. *UNED*, 21,(8), 105-125. Recuperado el 30 de septiembre de 2014, de la base de datos Proquest.
- Javela, L. & Botero, M. (2009). El fenómeno del cliente leal como una relación social: un estudio con vendedores ambulantes de café en la ciudad de Ibagué. *Universitas Pshychologica*, 8,(1), 183-198.
- Kassin, S., Fein, S. & Rose, H. (2010). *Psicología social*. México: Cengage Learning.
- Katz, D. & Kahn, R. (1999). *Psicología social en las organizaciones*. México: Trillas.
- Leiter, M. & Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of organizational behavior*, 9, 297-308.
- Leiter, M., Nicholson, R., Patterson, A. & Spence, H. (2011). Las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo como demandas y recursos laborales: un modelo de burnout y engagement. *Revista Ciencia y Trabajo*, 13,(41), 143-151.
- Levinger, G. (1983). Development and change. En H. Kelley., E. Berscheid., A. Christensen., J. Harvey., T. Huston., Levinger, G., E. McClintock., L. Peplau. & D. Peterson. (Eds.), *Close relationships*. (pp. 310-355). San Francisco: W.H Freeman and Company.
- Madsen, S., Miller, D & John, C. (2005). Readiness for organizational change: do organizational commitment and social relationships in the work place, make a difference?. *Human resource development quarterly*, 16,(2), 637-3-663. Recuperado el 18 de agosto de 2014, de la base de datos Ebsco.
- Marcinkus, M & Kram, K. (2007). Understanding non-work relationships in

developmental networks. *Career development international* , 17,(7), 637-663.

Recuperado el 18 de agosto de 2014, de la base de datos Proquest.

Maristany, M. (2008). Diagnostico y evaluación de las relaciones interpersonales y sus perturbaciones. *Revista Argentina de clínica psicológica*, 17,(1), 19-36. Recuperado el 29 de Mayo de 2014, de la base de datos Redalyc.

Marqués, P., Farrerons, L., Arian, N., & Quiroga, E. (2012). Las relaciones informales: un valor añadido en la gestión de personas. *Revista electrónica Enfermería Global*, 26, 310-323.

Modie-Moroka, T. (2014). Stress, social relationships and health outcomes in low-income Francistown, Botswana. *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology*, 49,(8), 1269-1277. Recuperado el 24 de septiembre de 2014, de la base de datos Proquest.

Monjas, M., & Gonzales, B. (1998). *Las habilidades sociales en el currículo*. Madrid: CIDE.

Montoya, A. (2006). Humanización de las relaciones interpersonales en las organizaciones. *Revista facultad de ciencias económicas: investigación y reflexión*, 14,(2), 53-67. Recuperado el 11 de mayo de 2014, de la base de datos Redalyc.

Morales, F. (2001). Atracción y relaciones interpersonales. En F. Morales. (Ed.), *Psicología social*. (pp. 409-441). Buenos Aires: Prentice Hall.

Napoles, M. (2012) . Asertividad. Promotores deportivos comunitarios y salud. *Revista digital Educación física y deportes, Buenos Aires*, 16,(165). Recuperado el 6 de Mayo de 2014, de la base de datos Dialnet.

Negrete, M. (2001). Reseña de "Nuevos rumbos en la teoría de la organización" de Jeffrey

- Pfeffer. *Revista contaduría y administración*, 203, 70-73. Recuperado el 6 de Mayo de 2014, de la base de datos Redalyc.
- Ovejero, A. (2007). *Las relaciones humanas: psicología social teórica y aplicada*. Madrid: editorial biblioteca nueva.
- Pinilla, A. (1972). *Relaciones humanas y laborales en la empresa*. Barcelona: editores tecnicos asociados S.A.
- Podolny, J. & Baron, J. (1997). Resources and relationships: social networks and mobility in the workplace. *American sociological review*, 62,(5), 673-693. Recuperado el 10 de septiembre de 2014, de la base de datos Jstor.
- Pozo, C., Alonso, E., Hernández, S. & Martos, M. (2005). El valor de las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo. *Revista Ansiedad y Estrés*, 11, (2-3), 247-264. Recuperado el 9 de Marzo de 2014, de la base de datos Redalyc.
- Preffer, J. (1992). *Organizaciones y teoría de las organizaciones*. México: Fondo de cultura económica.
- Reis, H. & Downey, G. (1999). Social cognition in relationships: building essential bridge between two literatures. *Social cognition*, 17,(2), 97-117. Recuperado el 20 de septiembre de la base de datos Proquest.
- Segurado, A., Agulló, E., Rodriguez, J., Agulló, M., Boada, J. & Medina, R. (2008). Las relaciones interpersonales como fuente de riesgo de acoso laboral en la policía local. *Psicothema*, 20,(4), 739-744. Recuperado el 24 de septiembre de 2014, de la base de datos Ebsco.
- Sousa-Lima, M., Michel, J. & Caetano, A. (2013). Clarifying the importance of trust in

organizations as a component of effective work relationships. *Journal of Applied Social Psychology*, 43(2), 418-427. Recuperado el 30 de septiembre de 2014, de la base de datos Proquest.

Suarez, I. & Mendoza, B. (2008). Desarrollo de la inteligencia emocional y de la capacidad para establecer relaciones interpersonales e intrapersonales. *Laurus revista de educación*, 14,(27), 76-95. Recuperado el 29 de mayo de 2014, de la base de datos Redalyc.

Teja, R., Almaguer, G., Rendón, R. & López, N. (2013). Redes y análisis organizacional: roles, posiciones y poder de fragmentación de las relaciones sociales y comerciales. *Global conference on business and finance proceedings*, 8,(2), 1208-1219. Recuperado el 28 de Abril de 2014, de la base de datos Proquest.

Vaughn, E. & Nowicki, S. (1999). Close relationships and complementary interpersonal styles among men and women. *The journal of social psychology*, 139,(4), 473-478. Recuperado el 15 de Agosto de 2014, de la base de datos Proquest.

Worchel, S. (2002). Amor, atracción y relaciones cercanas. En S. Worchel. (Ed.), *Psicología social*. (pp. 225-264). México: Thomson.

Yañez, R., Arenas, M. & Ripoll M. (2010). El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general. *Liberabit. Revista de psicología*, 16,(2), 193-202. Recuperado el 17 de Febrero de 2014, de la base de datos Redalyc.

